

Critérios de avaliação – Comercializar e Vender – 12º ano

UFCD 11: Gestão de reclamações no comércio em contexto presencial– 50 horas Curso Profissional – Técnico de Comércio

Ano letivo 2026/2027

Critérios	Domínios	Pond.	Perfil de Aprendizagens Essenciais	Áreas de competências (PASEO)	Processos de recolha de informação
Conhecimento	Conceitos e técnicas	40%	O aluno deve ser capaz de: Identificar a importância da gestão efetiva de reclamações; Identificar e aplica estratégias de gestão de reclamações; Aplicar técnicas de identificação das emoções e de controlo emocional.	A, B, C, D	Teste / Trabalho Portefólio de evidências de aprendizagem individual
Resolução de problemas	Comunicação	30%	O aluno deve ser capaz de: Mobilizar linguagem técnica e científica; Comunicar com correção linguística (compreensão e expressão escrita/oral); Mobilizar as TIC na execução de trabalhos/tarefas; Interagir com os outros e envolve-se nas atividades propostas.	A, B, E	Teste / Trabalho Apresentação oral
Qualidade da Comunicação	Realizações Profissionais	30%	O aluno deve ser capaz de: Em contexto real ou simulado, identificar, reconhecer e distinguir características associadas ao setor de comércio e serviços.	C, D, F	Teste / Trabalho Simulações

Legenda:

A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo.

Observações:

1. Os descritores de cada critério de avaliação constam no Referencial de Avaliação do Agrupamento.

Aprovado em sede de conselho pedagógico de 16 de setembro de 2026.

Critérios de avaliação – Comercializar e Vender – 12º ano

UFCD 13.3: Organização e dinamização de ponto de venda: Técnicas de organização e dinamização do espaço de venda– 50 horas Curso Profissional – Técnico de Comércio

Ano letivo 2026/2027

Critérios	Domínios	Pond.	Perfil de Aprendizagens Essenciais	Áreas de competências (PASEO)	Processos de recolha de informação
Conhecimento	Conceitos e técnicas	40%	O aluno deve ser capaz de: Identificar os conceitos e princípios do visual merchandising; Associar os princípios do visual merchandising aos comportamentos do consumidor; Conhecer os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial; Analisar os fatores críticos da organização e dinamização de espaços de venda; Conhecer técnicas de exposição de produtos no PDV; Conhecer técnicas de reposição de produtos; Selecionar e utilizar estratégias de dinamização do espaço de venda;	A, B, C, D	Teste / Trabalho Portefólio de evidências de aprendizagem individual
Resolução de problemas	Comunicação	30%	O aluno deve ser capaz de: Mobilizar linguagem técnica e científica; Comunicar com correção linguística (compreensão e expressão escrita/oral); Mobilizar as TIC na execução de trabalhos/tarefas; Interagir com os outros e envolve-se nas atividades propostas.	A, B, E	Teste / Trabalho Apresentação oral
Qualidade da Comunicação	Realizações Profissionais	30%	O aluno deve ser capaz de: Em contexto real ou simulado: Utilizar técnicas de exposição de produtos no PDV: considerando os fatores críticos para a organização e dinamização de pontos de venda (características dos produtos e do público-alvo; área; layout da loja; espaços interiores e exteriores, pontos quentes, pontos frios, etc); Executar a reposição de produtos nos pontos de venda: aplicando as técnicas de reposição e respeitando as diferentes técnicas de organização do espaço (disposição dos lineares; apresentação vertical vs. horizontal; etc.) Implementar estratégias de visual merchandising.	C, D, F	Teste / Trabalho Simulações

Legenda:

A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento

pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo.

Observações:

1. Os descritores de cada critério de avaliação constam no Referencial de Avaliação do Agrupamento.

Aprovado em sede de conselho pedagógico de 16 de setembro de 2026.